

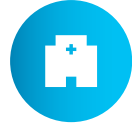
क्या आपको कोई स्वास्थ्य-सेवा संबंधी अनुभव की शिकायत है?

हम जानते हैं कि किसी का न सुना जाना, न महसूस किया जाना या न समझा जाना कितना निराशाजनक हो सकता है। अगर आपने पहले से ही किसी स्वास्थ्य क्षेत्र की संस्था से अपनी शिकायत की है और आप उसके परिणाम से या उनके इस शिकायत सम्बन्धी तौर तरीकों से नाखुश हैं, तो हम आपकी मदद कर सकते हैं।

आप हमसे क्या उम्मीद कर सकते हैं

निष्पक्षता के पक्षधर के रूप में हम रोगी के स्वास्थ्य के देखरेख और स्वास्थ्य-सेवा सुविधाओं सम्बन्धी शिकायतों की जाँच करते हैं और निपटारों को सुविधाजनक बनाते हैं। तथा सभी ओन्टेरियन्स (Ontarians) के अनुभवों को बेहतर बनाने के लिए सिफारिशें करते हैं।

हम जिनकी देखरेख करते हैं



सार्वजनिक
अस्पताल



दीर्घकालिक
देखभाल घर



घरेलू और सामुदायिक
देखभाल

कुछ शिकायतें ऐसी हैं जिनकी हम जांच नहीं कर सकते, उदाहरण के लिए:



रिटायरमेंट होम के
बारे में



एक अधिनियमित स्वास्थ्य-
सेवा पेशेवर (उदाहरण के
लिए, चिकित्सक, पंजीकृत
नर्स) के बारे में



न्यायालय की
कार्यवाही का विषय

आपकी शिकायत में क्या विवरण शामिल किये जाने चाहिए:

- क्या हुआ?
- यह कब और कहाँ हुआ?
- कौन शामिल था?
- क्या अनुचित लगा?
- कौन सी कार्रवाई इन चीजों को सही कर सकती है?
- क्या आपके पास सहमति है?


हर अनुभव मायने रखता है

अपनी शिकायत को दर्ज कराना महत्वपूर्ण है क्योंकि इससे बड़े मुद्दों की पहचान करने और दूसरों को समान अनुभवों से गुजरने से रोकने में मदद मिलती है। इसके परिणाम स्वरूप सभी की देखभाल बेहतर हो सकती है।

शिकायत कैसे करें

- 1 सबसे पहले, हम सुनिश्चित करते हैं कि आप सही जगह पर आए हैं**
हम उस शिकायत को देख सकते हैं जो किसी स्वास्थ्य क्षेत्र की संस्था (health sector organization) में पहले से उठाई जा चुकी हो
- 2 आप अपनी शिकायत को लिखित में प्रदान करें**
हमें आगे बढ़ने के लिए आपकी सहमति की भी आवश्यकता है।
- 3 हम आपकी शिकायत की समीक्षा करते हैं**
अगर हम मदद नहीं कर सकते हैं, तो जब भी संभव हो, हम आपको किसी ऐसे व्यक्ति के पास भेजेंगे जो मदद कर सकता है।
- 4 हम सभी पक्षों को सुनते हैं और आपकी शिकायत को हल करने का प्रयास करते हैं**
हम आवश्यक जानकारी प्राप्त करेंगे और निपटारे को सुविधाजनक बनाने का प्रयास करेंगे।
- 5 हमें एक औपचारिक जांच करने की आवश्यकता हो सकती है**
यदि कोई जाँच की आवश्यकता होती है तो हम इसके बारे में सभी संबद्ध पक्षों को सूचित करते हैं।
- 6 हम अपना निर्णय साझा करते हैं**
एक निपटारे के कई तरीके हो सकते हैं, माफ़ी मांगने या नीतिगत बदलाव से लेकर परिवर्तन के लिए सिफारिश।

हमसे संपर्क करें

 टेलीफोन (सोमवार से शुक्रवार, सुबह 9 बजे - शाम 4 बजे तक)
TF (कनाडा और अमेरिका) 1.888.321.0339
T 416.597.0339 TTY 416.597.5371



ऑनलाइन
PatientOmbudsman.ca



फैक्स
416.597.5372



जुबानी-अनुवाद सेवाएं [भाषा का नाम] में उपलब्ध हैं